

Ufficio Servizi per l'Utenza e Relazioni con il Pubblico

***RAPPORTO***  
***TRIMESTRALE***  
***RICHIESTE***

Periodo OTTOBRE - DICEMBRE 2011

**16 GENNAIO 2012**

## INDICE

<u>INTRODUZIONE.....</u>	<u>3</u>
<u>FREQUENZA MENSILE DELLE RICHIESTE.....</u>	<u>4</u>
<u>TIPOLOGIA DEL CONTATTO.....</u>	<u>6</u>
<u>TIPOLOGIA CATEGORIE DELLE RICHIESTE.....</u>	<u>7</u>
<u>TIPOLOGIA SERVIZIO INFORMATIVO RICHIESTO.....</u>	<u>8</u>
<u>TIPOLOGIA DI CHIUSURA RICHIESTA.....</u>	<u>9</u>

## INTRODUZIONE

In riferimento al documento sul PIANO DI ATTIVITA' dell'UFFICIO SERVIZI ALL'UTENZA (USU) E DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP), presentato nel Febbraio 2007, si continua, con il presente Rapporto, alla sintesi ed elaborazione delle richieste registrate nel periodo di **ottobre-dicembre 2011**.

## AGGIORNAMENTO DATA BASE RICHIESTE

### UTILIZZO DEI MODULARI RICHIESTE DI INFORMAZIONE

Riportiamo alcune informazioni introduttive già indicate in dettaglio nel citato Rapporto ed al quale si rimanda per ulteriori informazioni di approfondimento.

Sia per le richieste di Sportello che per le altre richieste da Telefono, si è sentita l'esigenza di annotare le informazioni in base a tre obiettivi: a) riportare le informazioni da annotare per le successive registrazioni nel Data Base generale; b) realizzare uno strumento che standardizzasse il comportamento degli operatori davanti a richieste precise dell'Utenza; c) lasciare una traccia scritta di attività di sportello o telefoniche, che sono prevalentemente a carattere verbale.

L'insieme di tutte queste trascrizioni confluisce, oltre che in un archivio cartaceo, anche in registrazioni nel Data Base digitale generale (Microsoft Excel). Il Data Base è congeniato in modo che ciascuna informazione archiviata, abbia differenti tipologie di siglatura come riportato nella seguente tabella:

DATA	MESE	NOMINATIVO	CONTATTO	CATEGORIA	SERVIZIO	CONSEG/SPEDITO
			1 email	1 Amm.Centrali	1 inform/ISFOL	1 no
			2 telefono	2 Univ/Scuola	2 ricerca in Dbase	2 stampati
			3 fax/posta	3 Enti/CFP	3 rich/publicaz	3 monografie
			4 sportello	4 Reg/Prov/Comu	4 iscr/Mail-list	4 periodici
				5 Studenti		5 digitale
				6 Professionisti		6 infor/orale
				7 Parti sociali		
				8 interno-ISFOL		

## FREQUENZA MENSILE DELLE RICHIESTE

Si ricorda che ogni registrazione ha una Data di ricezione ed un Nominativo cui fare riferimento per associare univocamente, la scheda in archivio e la registrazione digitale.

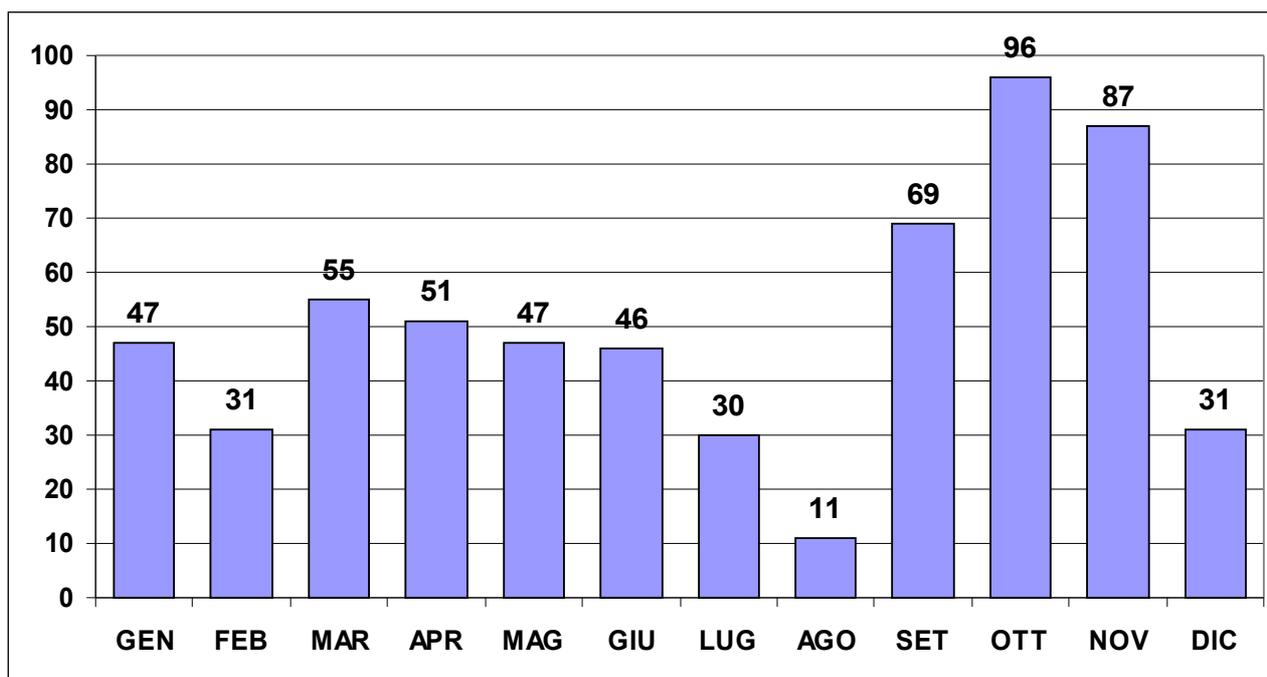
Nel periodo **ottobre-dicembre** si è raggiunto:

**TOTALE 214 RICHIESTE**

Nella tabella numerica riportiamo i conteggi del totale dei tre mesi in oggetto:

MESE	FREQUENZA	nel periodo
GEN	47	
FEB	31	
MAR	55	133
APR	51	
MAG	47	
GIU	46	144
LUG	30	
AGO	11	
SET	69	110
<b>OTT</b>	<b>96</b>	
<b>NOV</b>	<b>87</b>	
<b>DIC</b>	<b>31</b>	<b>214</b>

Riassumendo nel grafico abbiamo:

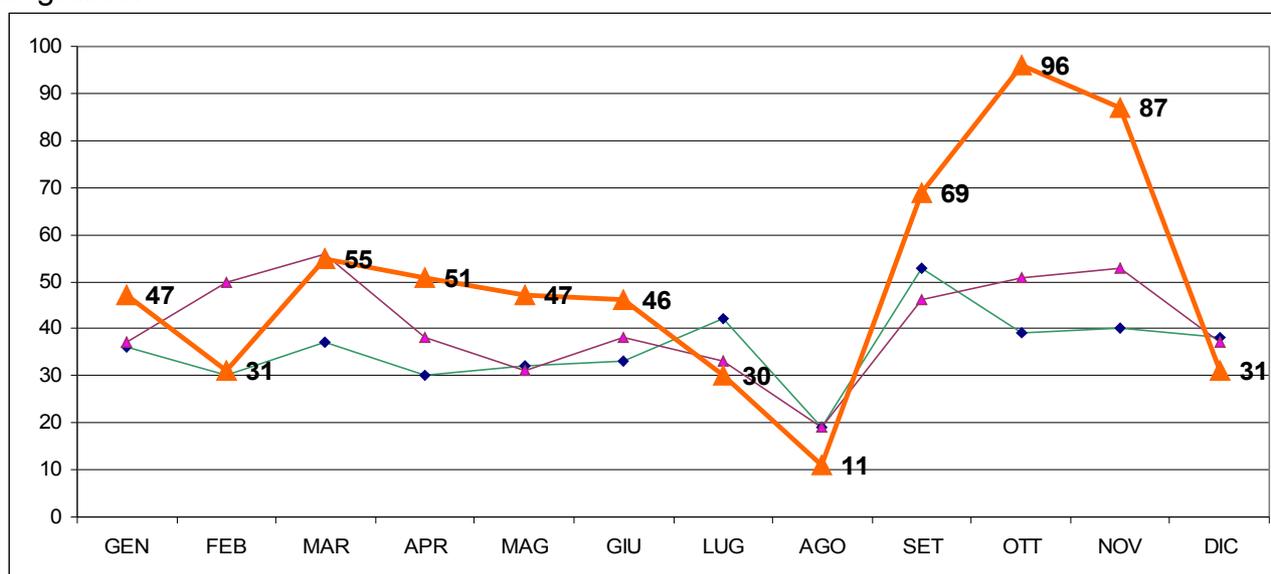


## Riepilogo andamento 2009-2011

Rispetto ai Report precedenti, che riportavano tutti i dati dall'anno 2007, anno nel quale il servizio è stato avviato, per motivi di chiarezza all'interno del grafico, riportiamo il confronto con gli ultimi due anni trascorsi.

	2009	2010	2011
GEN	36	37	47
FEB	30	50	31
MAR	37	56	55
APR	30	38	51
MAG	32	31	47
GIU	33	38	46
LUG	42	33	30
AGO	19	19	11
SET	53	46	69
OTT	39	51	96
NOV	40	53	87
DIC	38	37	31
<b>Totali</b>	<b>429</b>	<b>489</b>	<b>601</b>

In grafico:



Nel grafico di fine anno si conferma il picco registrato in settembre. Infatti anche nei mesi di ottobre e novembre si ottiene un aumento delle richieste in generale, rispetto allo stesso periodo degli anni precedenti.

L'aumento registrato negli ultimi mesi incide sul computo finale, passando dalle 489 richieste dello scorso anno alle attuali 601 con un aumento quindi di circa il 23%. Di conseguenza la media giornaliera si attesta sulle 3 o 4 richieste quotidiane.

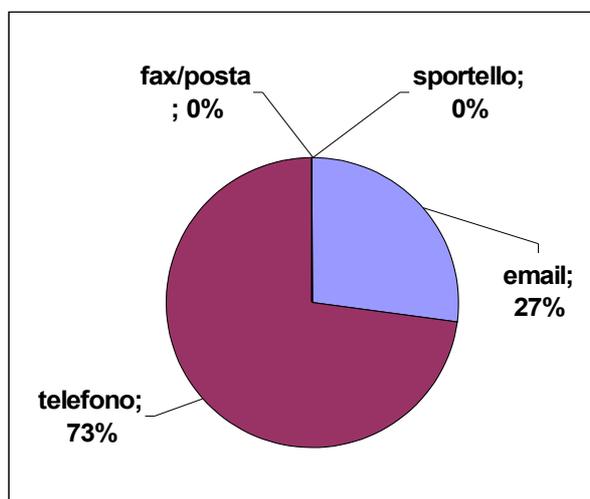
## TIPOLOGIA DEL CONTATTO

Per Tipo di CONTATTO si intende il modo con il quale l'utente si è rivolto all'Istituto ovvero tramite: 1 email, 2 telefono, 3 fax/posta e 4 sportello

Delle **214** richieste registrate nel periodo **ottobre-dicembre** si ottiene:

CONTATTO	Frequenza	Percentuale
1 email	<b>58</b>	<b>27%</b>
2 telefono	<b>156</b>	<b>73%</b>
3 fax/posta	<b>0</b>	<b>0%</b>
4 sportello	<b>0</b>	<b>0%</b>

Riportando i dati in un grafico a torta si ottiene:



Nel quarto trimestre del 2011 si confermano le richieste telefoniche (73%) e le richieste via e-mail (27%) come la tipologia di contatti più utilizzati. Continua la condizione disagiata per lo sportello URP per il motivo che non è ancora disponibile una stanza accessibile al pubblico.

Volendo ulteriormente specificare l'origine dei contatti, applicando una tabella Pivot si dettaglia che gli Enti/Cfp con 92 telefonate su 102 utilizzano maggiormente questo mezzo per avere informazioni. I Professionisti invece, in egual misura tra telefonate ed email inviate, si dividono le 81 richieste da loro effettuate nel periodo. Segue il dettaglio:

TIPOLOGIA CONTATTO	Amm. Centrali	Univ Scuola	Enti CFP	Reg/Prov Comu	Studenti	Professionisti	Parti sociali	Totale
1 email		1	10	5	2	40		58
2 telefono	3	8	92	6	4	41	2	156
Totale complessivo	3	9	102	11	6	81	2	214

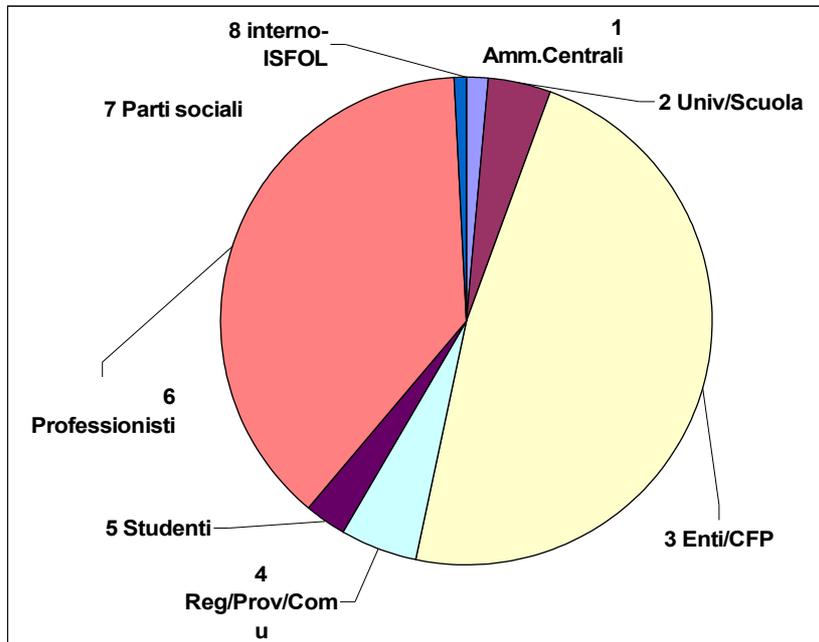
## TIPOLOGIA CATEGORIE DELLE RICHIESTE

L'Utenza è stata divisa nelle Categorie di 1 Amministrazioni Centrali, 2 Università e Scuola, 3 Enti vari o CFP, 4 Regioni Province Comuni, 5 Studenti che chiedono informazioni, 6 Professionisti, 7 Parti sociali e, come ultima categoria 8, interno-ISFOL, ovvero le richieste che provengono dai colleghi interni all'Istituto.

Nel periodo in oggetto si ottiene, su un totale di **214** richieste:

CATEGORIE	FREQUENZA	PERCENTUALE
1 Amm.Centrali	3	1,4%
2 Univ/Scuola	9	4,2%
3 Enti/CFP	102	47,7%
4 Reg/Prov/Comu	11	5,1%
5 Studenti	6	2,8%
6 Professionisti	81	37,9%
7 Parti sociali	2	0,9%
8 interno-ISFOL	0	0,0%
Totale	214	

Riportiamo nel grafico a torta l'incidenza per ciascuna categoria delle percentuali ottenute.



Nel periodo si accentua l'incidenza delle Categorie degli Enti/CFP con il 47,7% e dei Professionisti con il 37,9%. Queste due categorie hanno effettuato insieme 183 richieste sulle totali 214 del periodo.

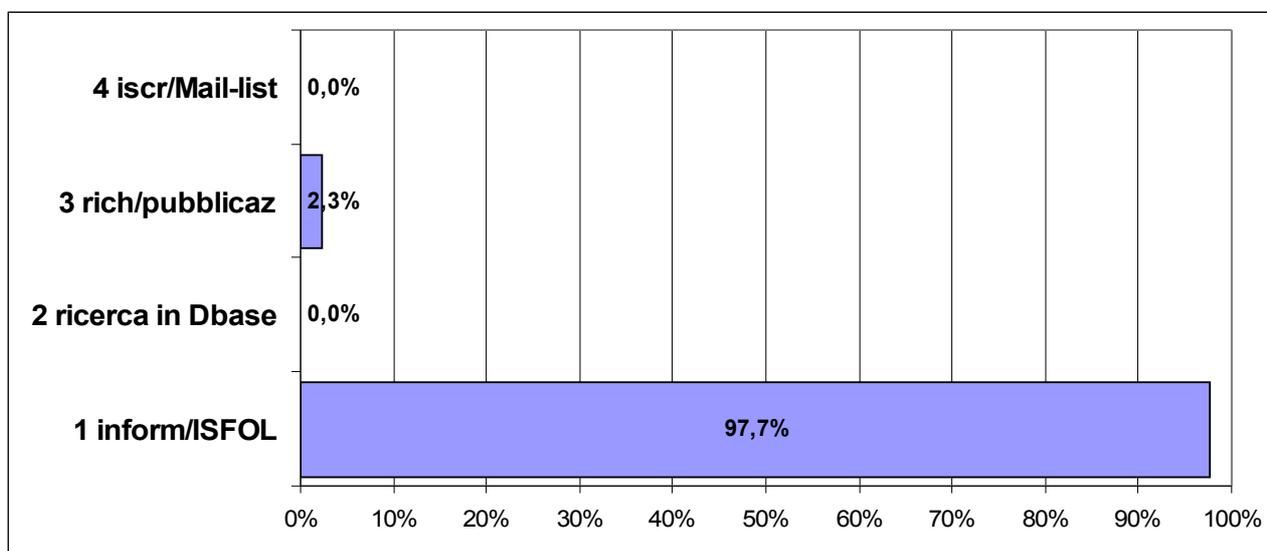
## TIPOLOGIA SERVIZIO INFORMATIVO RICHIESTO

Per ciascuna richiesta si è proceduto ad una siglatura che sintetizza il contenuto sul quale il servizio è stato attivato: se si tratta di 1 informazioni generali sull'ISFOL, se la richiesta prevede 2 una ricerca nel Dbase delle informazioni o se si tratta 3 di una richiesta specifica di pubblicazioni. Si è anche prevista la 4 iscrizione alla Mailing-list per coloro che manifestano l'interesse a ricevere periodicamente tutte le informazioni e le novità sull'ISFOL.

Suddividendo in tabella le **214** richieste del periodo **ottobre-dicembre** si ottiene:

CATEGORIE	FREQUENZA	PERCENTUALE
<b>1 inform/ISFOL</b>	<b>209</b>	<b>97,7%</b>
<b>2 ricerca in Dbase</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>3 rich/pubblicaz</b>	<b>5</b>	<b>2,3%</b>
<b>4 iscr/Mail-list</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>TOTALI</b>	<b>214</b>	

Riportando nel grafico:



Si confermano le consuete percentuali di richieste di informazioni generali con il 97,7% e le richieste di pubblicazioni che scendono al 2,3% in questo periodo.

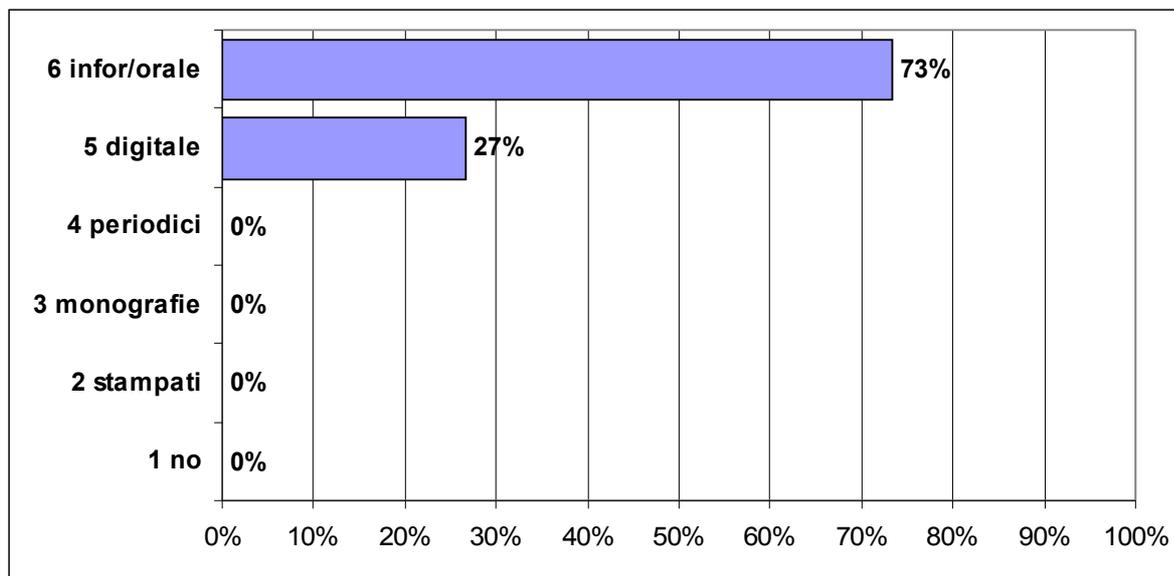
## TIPOLOGIA DI CHIUSURA RICHIESTA

L'ultima siglatura riguarda la chiusura della richiesta: con 1 no, può accadere infatti che non si è stati in grado di rispondere alla richiesta, con 2 stampati, si è proceduto alla consegna di fotocopie in dotazione all'Ufficio, con 3 monografie e 4 periodici, si sono materialmente re-indirizzate le richieste di pubblicazioni agli uffici preposti, con 5 digitale nel caso si sia risposto tramite email e con 6, ovvero informazione orale, nel caso in cui si è data una risposta diretta all'Utenza.

Nel periodo **ottobre-dicembre** si ottiene:

TIPO	FREQ	PERCENTUALE
1 no	0	0%
2 stampati	0	0%
3 monografie	0	0%
4 periodici	0	0%
5 digitale	57	27%
6 infor/orale	157	73%
<b>TOTALI</b>	<b>214</b>	

Riportando le percentuali in grafico si ottiene:



Si confermano come sistemi maggiormente utilizzati per la chiusura delle richieste, l'informazione orale (mediante telefono) con il 73% e la risposta email (digitale) con il 27%. Le altre categorie di Periodici, Monografie e Stampati, fanno riferimento a richieste per le quali le pubblicazioni sono state visionate presso lo sportello e poi richieste agli uffici preposti.